

# Lettre à Tante Ofelia:



Sept postulats pour le développement dans l'équité  
à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la  
communication

Ricardo Gómez  
Benjamín Casadiego

inspirés d'un travail de création collective



PAN Américas



SOLUCIONES PRÁCTICAS  
PARA LA POBREZA

**Lettre à tante Ofelia :  
Sept postulats pour le développement dans l'équité  
à l'aide des nouvelles technologies de l'information  
et de la communication**

©Ricardo Gómez et Benjamín Casadiego

*First edition  
August 2002  
22 pages; 28 X 22 cm*

ISBN:

Illustrations: ©William Meneses  
Maquette: Rodolfo Valenzuela

Sur les auteurs: Ricardo Gómez est coordonnateur du programme PAN Americas, Centre de recherches pour le développement international (CRDI) (Canada). [www.idrc.ca/pan](http://www.idrc.ca/pan). Benjamín Casadiego est le directeur de la Fondation Raíces Mágicas (Colombie). [Mincho@soon.com](mailto:Mincho@soon.com).

Cette publication reçoit un appui du **Centre de Recherches pour le Développement International, CRDI**, Canada.  
[www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)



Texte entier disponible sur [www.idrc.ca/pan](http://www.idrc.ca/pan)  
Available in **English**  
Disponible en **Español**

# Avant-propos:

**L**es **sept postulats** suivants servent à animer le débat sur le recours aux nouvelles technologies pour le développement humain, soit la consolidation de la démocratie, la justice sociale, la prospérité économique dans l'équité ainsi que le plein épanouissement de la personne. Ces postulats sont nés des entretiens d'une trentaine d'experts en la matière, lors de leur rencontre à Cajamarca (Pérou) en mars 2002.

Les postulats:

1. Élaborer des solutions concrètes
2. Aller de l'avant en respectant le rythme de la collectivité
3. Apprendre de nos erreurs
4. S'approprier une communication mondialisée
5. Travailler en tenant compte des sexospécificités
6. Parler en son propre nom
7. Générer de nouvelles connaissances

Nous avons rédigé ce document sous forme de lettre à une tante imaginaire qui viendrait d'être nommée au Secrétariat des communications d'un pays de l'Amérique latine. Ce prétexte narratif nous permet d'aborder de manière créative la discussion des thèmes et des postulats qui nous aideront à tirer un meilleur parti des occasions qui nous sont offertes par les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le développement humain de la région.

# Lettre à Tante Ofelia:

*Sept postulats pour  
le développement  
dans l'équité à  
l'aide des nouvelles  
technologies de  
l'information et de  
la communication.*

Chère Tante Ofelia,

Tu me demandais il y a quelques jours, comment faire en sorte que ton passage au Secrétariat des communications te permette de contribuer de manière significative au développement humain du pays. Que peuvent donc apporter les technologies de l'information et de la communication (TIC) ou plus précisément, Internet, au commun des mortels? Qu'est-ce qui se cache derrière cette euphorie collective suscitée à l'heure actuelle par les avantages inédits d'Internet pour des enjeux tels la démocratie, l'éducation, la santé, le commerce, ou la participation du citoyen? Quels dangers nous réservent les métamorphoses qu'Internet est en train d'entraîner dans nos sociétés confrontées à de grandes inégalités sociales, économiques et politiques? Finalement, la question que nous nous posons est la suivante: quelle est l'utilité d'Internet sur le plan du développement humain?

**Finalement, la question que nous nous posons est la suivante : quelle est l'utilité d'Internet sur le plan du développement humain?**

Tu me dis que tu as besoin de mieux comprendre ces questions, que tu voudrais pouvoir les expliquer à d'autres à l'aide d'exemples réels illustrant les avantages et les inconvénients des TIC, et qu'en ce sens tu as besoin de mieux connaître les politiques et les orientations qu'il faudrait préconiser pour que ces technologies puissent bénéficier aux gens en fournissant des solutions concrètes aux problèmes réels qui sont les leurs. Tu conviendras avec moi qu'il ne s'agit pas de promouvoir l'usage massif de technologies qui ne servent qu'à maintenir ou à élargir les fossés sociaux existants. Rien de plus facile en effet que de considérer l'usage des TIC comme une nouvelle forme de loisir et de consommation qui ne profite qu'à une élite de gens, ceux qui justement en ont le moins besoin, car déjà beaucoup plus nantis que les autres. Le défi est colossal : il s'agit de faire basculer les inégalités sociales, non pas de se contenter d'installer des ordinateurs ou d'autres équipements.

Quelques jours après ta nomination au Secrétariat des communications, et peu après notre conversation, j'ai eu l'occasion de formuler des réponses à tes questions en m'inspirant de nouvelles sources. Ces sources, je les ai puisées lors d'une réunion récemment tenue à Cajamarca (Pérou), où s'étaient donné rendez-vous une bonne trentaine d'experts en



la matière, des gens venus de divers pays et qui travaillaient à toutes sortes d'activités et de projets reliés aux TIC et au développement humain. Il s'agissait d'un groupe assez varié, composé de représentants de programmes gouvernementaux, de l'entreprise privée et d'organismes de la société civile dont la diversité des points de vue n'a pas manqué d'enrichir le débat. Comme j'assistais à la rencontre, je leur ai parlé de toi, de tes questions et de la tâche qu'il te reste à accomplir pour formuler des politiques nationales de télécommunication et de développement. Je n'ai pas pu m'empêcher de leur mentionner que j'estime que tu es une femme très spéciale, authentique, intelligente, qui a été l'instigatrice d'importants projets dans le secteur de l'enseignement au pays. Je leur ai avoué que tu ne savais pas grand-chose des technologies, mais que par contre, tu savais écouter. Enfin, je leur ai précisé que ta présence au Secrétariat des communications n'était nullement attribuable au hasard, mais que j'estime qu'il s'agit d'une reconnaissance au dévouement dont tu fais preuve depuis des années dans ton travail pour les groupes les plus démunis du pays.

Grâce à ces trois jours d'entretiens et d'échanges d'expériences à Cajamarca, j'ai des idées plus claires à te communiquer. Le résultat, et donc le contenu principal de cette lettre, ce sont sept postulats pour le développement dans l'équité à l'aide des TIC. Avant de commencer, j'aimerais citer ce qu'une participante, Yacine, a écrit dans une liste de thèmes de discussions, question de donner le ton général du sujet:

*"Nous en avons assez du soi-disant problème du " fossé numérique ". Le véritable problème réside dans la manière dont nous allons nous prévaloir des occasions stratégiques que nous offrent les TIC pour combler les fossés sociaux, et de la façon qui nous permettra d'éviter que les initiatives du genre " fossé numérique " continuent à élargir le fossé social existant. Il ne s'agit pas d'un problème sémantique, mais d'une vision qui réunit tous nos objectifs, nos méthodes et actions pour utiliser les TIC au profit du développement humain durable."*

Cela dit, passons en revue, un à un, ces postulats.

# Élaborer des solutions concrètes

Le problème le plus grave auquel nous devons faire face au chapitre des programmes afférents aux TIC et au développement, est que très souvent, voire trop, ces programmes sont déconnectés de la réalité et de ce dont nous avons besoin dans le monde réel qui est le nôtre. C'est comme si ceux qui élaboraient ces programmes étaient sous l'effet hypnotique des TIC et d'Internet, s'inquiétant uniquement de connectivité et de machines, oubliant de trouver des solutions aux véritables problèmes des gens. Comme si le fait de remplacer le bulletin de vote traditionnel par le bulletin informatique pouvait résoudre le manque de démocratie d'une société!

On a parfois l'impression que les promoteurs de programmes de TIC et de développement pensent qu'il suffit que les grossistes affichent leurs prix dans Internet pour mettre fin aux problèmes de commercialisation et de distribution des produits agricoles, ou encore qu'il suffit d'installer des ordinateurs dans les salles de classe pour régler les problèmes d'éducation. C'est comme si on ne tenait pas compte qu'il faut aussi des routes, du crédit, des conseillers techniques, des approvisionnements et des acheteurs pour les mandarines, le maïs ou les pommes de terre qu'il a fallu tant de travail pour produire, ou que l'on oubliait qu'il faut des institutrices et des instituteurs compétents, des programmes scolaires appropriés, du matériel didactique, des manuels scolaires, des idées et des ressources si l'on veut que les programmes d'éducation puissent remplir leur mission: éduquer pour la vie.

Trop peu de ces plans nationaux de connectivité, en effet, ont été pensés en fonction de ce qu'ils sont supposés nous apporter. Ce qu'il ne te faut pas perdre de vue, tante Ofelia, c'est que la connectivité n'est pas un but en soi, mais un outil qui peut aider à élaborer des solutions concrètes aux problèmes et aux besoins des gens. Dans le fond, ce qui importe vraiment ce n'est pas la connectivité, mais les raisons pour lesquelles elle est utilisée, car si l'utilisant les choses restent telles quelles, ou pire, qu'elles s'aggravent, cela n'en vaut évidemment pas la peine. Regarde ce qui est arrivé en Argentine. Ils se sont empressés d'inaugurer un grand nombre de centres technologiques communautaires, et je dis bien empressés parce que c'était comme s'il y avait le feu juste avant les élections. Après, on ne savait plus que faire de ces 1500 centres impeccablement dotés, branchés et inaugurés, mais qui ne servaient pratiquement à rien à personne. Évidemment, avec la crise survenue depuis dans ce pays, on n'y pense plus, mais il est vraiment navrant de voir tout cet argent perdu parce qu'on a pas d'abord réfléchi à des



**La connectivité n'est pas un but en soi, mais un outil qui peut aider à élaborer des solutions concrètes aux problèmes et aux besoins des gens.**



choses toutes simples pour que les centres fonctionnent mieux, pour qu'ils répondent plus adéquatement aux besoins des gens et qu'ils les aident à régler leurs problèmes.

En revanche, il est agréable de constater comment dans d'autres régions on commence modestement, on fait participer les gens d'entrée de jeu, on travaille de concert avec des organismes locaux qui font des choses positives pour la communauté, on privilégie une approche par étapes dans l'implantation des projets. Dans un petit village colombien, en pleine guerre, la station communautaire s'est procuré son premier ordinateur à force d'organiser des tirages et de transmettre des félicitations d'anniversaire sur les ondes. Elle fait désormais partie d'un réseau national de radios communautaires qui œuvrent pour la paix, communiquant par Internet avec d'autres stations, ainsi qu'avec beaucoup de gens dans d'autres pays, échangeant des textes d'émissions, des actualités, et même des émissions complètes, quand évidemment, la connexion fonctionne adéquatement. On a permis à la population locale de s'occuper de la cabine d'accès public à Internet lorsque le concessionnaire nommé par le gouvernement n'a plus été en mesure de le faire, et les choses ont commencé à s'améliorer encore davantage. Les gens ont désormais le sentiment qu'Internet leur appartient grâce à l'usage qu'en fait la radio communautaire, et ils sont de plus en plus nombreux à vouloir apprendre à utiliser le courrier électronique, à fréquenter les cybersalons et les sites Web parce qu'ils ont constaté que cela les aide dans leur vie de tous les jours. Espérons qu'ils aient maintenant accès à une meilleure connectivité, par câble ou par satellite, qui leur permette de communiquer plus rapidement, évitant ainsi d'avoir à utiliser les lignes téléphoniques si dispendieuses et si peu fiables.

Ce que je veux souligner, c'est que l'utilisation des TIC au service du développement n'est pas une question de technologie et de matériel, mais bien davantage de relations entre les gens. Il ne suffit donc pas de rendre accessible la technologie, bien qu'il soit important d'y avoir accès facilement et à prix abordable; ce qu'il faut c'est pouvoir accroître la capacité des personnes de l'exploiter et d'en tirer profit. Plus important encore, la collectivité doit pouvoir s'appropriier ces technologies et en faire des outils qui lui permettront de trouver des solutions à ses problèmes concrets. Autrement, c'est-à-dire si l'on se contente de parler de connectivité, les TIC ne deviendront qu'un mirage, un labyrinthe de jeux où nous pouvons décrocher de la réalité, oublier le monde... Cela peut sembler exagéré, mais c'est ce qu'on peut constater le plus souvent dans les cafés Internet, successeurs des salons de jeux vidéo: la connectivité est utilisée, le plus souvent, pour tuer le temps. Ce n'est pas que soit mauvais en soi, mais ça n'a pas grand chose à voir avec la question du développement humain.

## Aller de l'avant en respectant de la le rythme collectivité

**Les projets de développement exigent du temps, et ils donnent de meilleurs résultats lorsqu'ils s'adaptent à la conception du temps et au rythme propres aux collectivités intéressées.**

Le four à micro-ondes cuit ou réchauffe certes rapidement, mais qui a envie de s'en servir pour se préparer un bon petit repas? Les bons plats doivent mijoter lentement. On peut en dire autant des projets de développement. Les profondes transformations nécessaires pour consolider une démocratie, augmenter la prospérité dans un climat d'équité pour tous et pour toutes, et réaliser le plein épanouissement des gens ne peuvent se concrétiser du jour au lendemain, ni même en une année. Or, il arrive souvent que les bailleurs de fonds et les promoteurs de ces programmes veulent obtenir des résultats qu'ils puissent utiliser rapidement, soit pour remporter des élections, soit pour plaire aux dirigeants ou encore pour satisfaire leurs propres buts et programmes. Nous ne savons que trop bien que ce que les politiciens et les établissements financiers nous annoncent en grande pompe n'a souvent que très peu de substance : ce sont comme ces repas cuisinés au micro-ondes. Sitôt les réjouissances terminées, on se rend compte que les " recettes " employées étaient plutôt fades et qu'elles ne comblent pas les besoins réels.

Les projets de développement exigent du temps, et ils donnent de meilleurs résultats lorsqu'ils s'adaptent à la conception du temps et au rythme propres aux collectivités intéressées. Ce rythme est généralement plus lent: la planification des projets devra se faire sur plus d'une année ou deux, et sera plus complexe que ce que peut évoquer un slogan accrocheur.

Il ne s'agit pas seulement d'un problème de temps, mais d'approche. Malheureusement, les discours sont de plus en plus superficiels: on se contente de gratter, si peu, la surface des choses sans chercher à comprendre en profondeur la façon de penser des gens, leurs besoins, leur processus de changement. Cette manière d'agir s'aggrave peut-être aussi en raison de la nature même d'Internet, bien qu'il réduit les délais et raccourcit les distances, les journées n'en continuent pas moins d'avoir 24 heures, pas plus! On a parfois l'impression d'être aspiré dans la spirale d'une " superficialité profonde ", consultant les sites Web çà et là, naviguant d'hyperlien en hyperlien au détriment de la lecture et





utilisant les présentations Power Point que l'on parsème de brefs énoncés comme substitut à l'écriture. Quant à la conversation, elle a été remplacée par les cybersalons, et la correspondance par le courrier électronique instantané, superficiel et nécessairement télégraphique... parce qu'il faut répondre à tant d'autres courriels. Dans le fond, je me demande si tout cela c'est vraiment de la communication. Des lettres comme celle-ci, tante Ofelia, au discours posé et cadencé, il n'y en a plus tellement...

La communication cependant, n'est pas la seule à en souffrir, la qualité des processus de développement y perd aussi beaucoup. On ne s'occupe plus tellement de ce qui est vraiment important, mais de ce qui peut être administré et mesuré facilement et rapidement, de ce qui justifie une inauguration tapageuse accentuée par une visibilité médiatique. Tout se fait à la course, et lorsque la fête est terminée, tout ce qui en reste c'est une coquille vide et un bon mal de tête.

Tu sais tante Ofelia, les meilleurs résultats des politiques et programmes de développement à l'aide des TIC dignes de ce nom ne pourront être appréciés que bien après ton passage au Secrétariat des communications. Il ne s'agit pas de compter le nombre de salles à ordinateurs que tu vas inaugurer, ou de savoir combien d'écoles vont se brancher au réseau au cours de ton mandat; tout cela ne serait qu'une piètre mesure du succès obtenu. Les résultats les plus précieux, les plus durables, ce sont d'autres qui les verront à l'avenir, en aval. Quand les garçons et les filles qui fréquentent les écoles rurales aujourd'hui deviendront des adultes et que leur vie se sera améliorée grâce aux nouveaux débouchés que les TIC leur auront procurés pour leur épanouissement personnel, quand leur situation économique sera meilleure et que leur participation en tant que citoyen aura été consolidée par un usage adéquat des TIC, alors, et alors seulement, tu pourras dire que ces programmes étaient bien fondés. Or, te connaissant, je suis persuadé qu'au lieu de te décourager, tout cela te rendra le défi encore plus passionnant.

Deux ou trois minutes au micro-ondes pour réchauffer le riz, c'est parfait. Mais quand il s'agit de préparer ton mets favori, il te faut des casseroles, des herbes et des épices, des ingrédients frais, un poêle et beaucoup de temps de préparation et de conversation (les meilleures conversations ont lieu dans les cuisines!). Ne t'attends donc pas à ce que les projets de TIC et développement fonctionnent dans les délais serrés des agences ou des fonctionnaires, ou que leurs résultats soient visibles en un tournemain, juste à temps pour pouvoir pavoiser dans les discours d'inauguration. La véritable transformation se marie mal à la "superficialité profonde".

# Apprendre de nos Erreurs

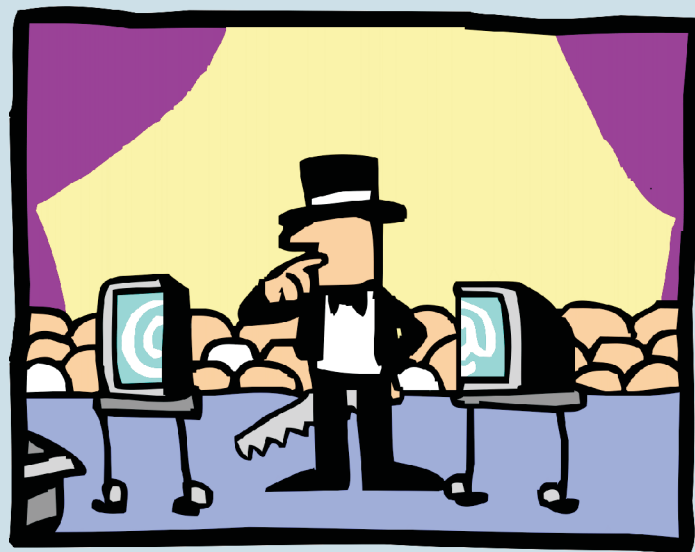
**I**l faut être créatif vis-à-vis de ses erreurs! Le problème n'est pas de les commettre; le problème c'est ne pas en tirer un enseignement et de les répéter. Or, il est difficile d'admettre que l'on commet des erreurs. Il est très rare que l'on reconnaisse volontiers que les choses ne se sont pas passées comme on s'y attendait, surtout quand il y va de son prestige, et que son poste ou le financement du projet sont en jeu. S'il est important de savoir parler de ses erreurs, il est tout aussi essentiel de faire connaître les réussites. C'est ce que nos amis du Nicaragua appellent "cacarear el huevo". L'un des facteurs les plus importants pour que les projets de TIC contribuent au développement humain, c'est donc que l'on puisse tirer un apprentissage des résultats, positifs ou négatifs, apprendre afin de les améliorer, apprendre pour nous améliorer.

Quand on parle d'évaluation, beaucoup de personnes se sentent menacées, comme s'il s'agissait invariablement d'une procédure visant à déterminer la personne à qui il faudra imputer le problème. Sans nier l'importance des vérifications pour la comptabilité publique et le contrôle des processus, rappelons que l'évaluation des impacts et des résultats est une chose complètement différente. L'évaluation est là pour que nous essayions d'apprendre de nos actes, qu'il s'agisse d'erreurs ou de choses bien faites, afin de nous améliorer au fur et à mesure et de partager ce que nous avons appris en cours de route. C'est une très grave erreur que de prétendre que l'apprentissage est le produit de la vérification.

Les projets de développement n'ont rien de nouveau, non plus que la communication pour le développement. Or, on a beaucoup appris dans ces deux domaines depuis une cinquantaine d'années, et l'Amérique latine y a fait d'importantes contributions, tant sur le plan théorique que pratique. Ce qui est nouveau c'est ce phénomène de convergence des diverses technologies télécommunications, ordinateurs et multimédias avec l'émergence d'Internet et sa légion d'outils connexes. Ce qui est encore plus nouveau, c'est l'utilisation de tous ces outils à des fins de développement humain. Le domaine des TIC et du développement n'a pas encore dix ans révolus, ce qui n'est pas beaucoup historiquement parlant, mais il a néanmoins progressé de manière importante durant cette courte période.

Dans l'ensemble, nous avons trouvé qu'il est très difficile d'évaluer les résultats, positifs et négatifs, et l'incidence réelle que les TIC ont sur le développement humain. Évidemment, il y a une foule d'anecdotes et beaucoup d'euphorie. Mais ce n'est que tout récemment que l'on a commencé à constater

**Très difficile d'évaluer les résultats, positifs et négatifs, et l'incidence réelle que les TIC ont sur le développement humain.**



dans la région des efforts réels et systématiques pour évaluer et apprendre de ce que l'on fait et des effets que ces programmes sont en train de produire. Tu ne vas pas seulement avoir du mal à établir clairement quelle est l'intervention ou le programme qui est en train de générer tel ou tel résultat dans une communauté, il te sera d'autant plus difficile de veiller à ce que les effets ou résultats du projet, qu'ils soient positifs ou négatifs, puissent être constatés ou détectés au moment voulu. Par ailleurs, il te faudra constamment être aux aguets des surprises et des résultats inattendus qui sont souvent les plus révélateurs.

Par exemple, un projet a commencé par une annonce politique très attrayante : Internet allait offrir de nouvelles possibilités aux petits garçons et aux petites filles de la rue. Ce que les politiciens de l'heure voulaient faire connaître était un programme visant à fournir des ordinateurs pour que les enfants de la rue puissent consulter les sites Web et chercher des informations sur les programmes de réinsertion sociale qui leur étaient offerts. Néanmoins, le programme a plutôt servi à familiariser les participants avec l'usage de l'ordinateur et d'Internet dans le cadre du programme de soins et de réinsertion sociale. Grâce à Internet, ils ont découvert un monde beaucoup plus grand et beaucoup plus varié que celui qu'ils connaissaient ou qu'ils avaient imaginé. Ils ont pu renforcer leur soif d'apprentissage ainsi que leur capacité de sentir qu'ils appartiennent à une société plus vaste. Dans certains cas, ils ont trouvé un meilleur emploi ou amélioré leur rendement scolaire, mais ils ont surtout gagné sur le plan de l'estime de soi. Il s'agit là d'un effet indirect difficile à mesurer, mais qui vise quelque chose de plus puissant à long terme : la transformation intérieure. L'évaluation systématique et profonde de ce genre de résultat indirect est l'un des grands défis des projets de TIC et de développement.

Autrement dit, le problème de l'évaluation des projets de TIC et de développement ne réside pas seulement dans le fait que l'on confonde la vérification avec l'apprentissage, ni qu'il s'agisse d'un domaine relativement nouveau dans lequel les outils et les méthodologies d'évaluation émergent à peine. Le problème le plus grave est que les évaluations se limitent souvent à recueillir des histoires à succès, des photos ou des témoignages suivant la mode de la « superficialité profonde », et que l'on ne s'attarde pas aux relations changeantes, aux problèmes, aux questions demeurées sans réponses et aux résultats intangibles. Nous en sommes maintenant, tante Ofelia, à un carrefour extrêmement important.

# S'approprier une communication Mondialisé

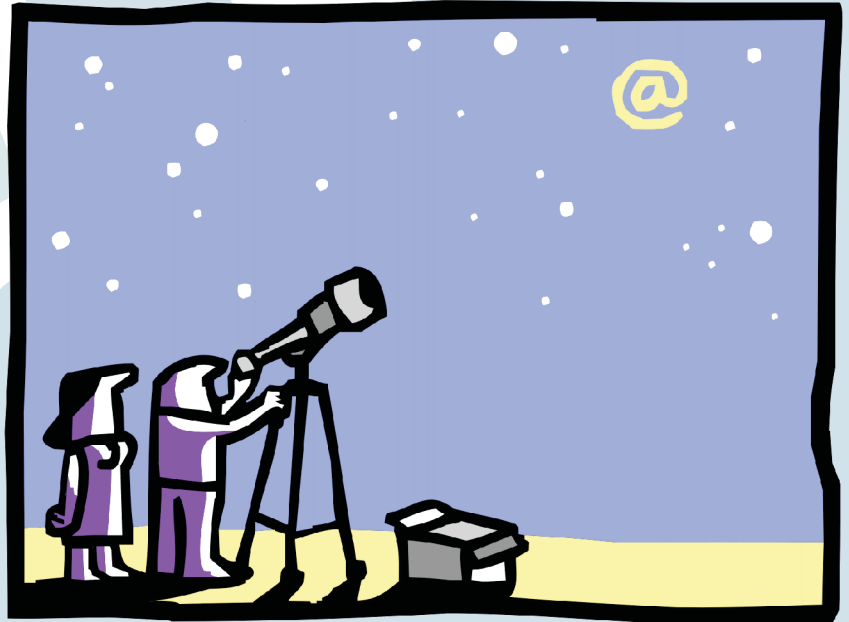
**Les projets de TIC et de développement doivent s'ancrer dans la réalité locale des gens, leurs organisations, leurs coutumes et leur culture.**

La personne qui se réveillerait soudainement aujourd'hui après un sommeil de cent ans serait frappée de frayeur. Bien des choses ont changé, mais je crois que l'aspect le plus impressionnant, c'est que le monde est devenu plus petit. On peut non seulement voyager autour du monde en bien moins que 80 jours, mais encore, il suffit d'à peine quelques secondes pour que l'argent et l'information en fassent le tour. Les marchés, les guerres et les produits sont en train de se mondialiser, ainsi que les effets sur l'environnement et la circulation des idées. Or, pour la grande majorité des personnes, le sens de leur vie continue à se trouver dans leur entourage immédiat, leur réalité locale. Si les TIC facilitent de plus en plus la communication avec le reste du monde, cela n'a cependant de sens pour le développement humain que si elle se traduit par des résultats concrets dans l'entourage immédiat des personnes.

Cette tension entre les réalités mondiales et locales doit être résolue de manière créative dans les projets de TIC et de développement. Où se trouve l'équilibre entre la capacité d'échanger de l'information avec des personnes dans le reste du monde et la possibilité de transformer les conditions de vie dans notre propre milieu? Nous savons qu'il y a une légion de personnes et d'organisations parfaitement branchées au monde virtuel, alors qu'elles ne connaissent même pas leurs voisins ou qu'elles n'ont aucune activité au sein d'organisations comparables dans leur propre communauté. De la même manière, nous savons que nombre d'organisations et de personnes qui tentent de résoudre des problèmes locaux qui paraissent extrêmement compliqués, perdent énormément de temps sans savoir qu'il existe déjà des solutions toutes simples ou des contributions intéressantes à découvrir dans d'autres parties du pays ou de la région.

J'estime néanmoins que la leçon la plus importante que nous avons apprise et que je tiens à partager avec toi, c'est que les projets de TIC et de développement doivent s'ancrer dans la réalité locale des gens, leurs organisations, leurs coutumes et leur culture. Tu auras beau faire appel aux plus éminents experts





internationaux en la matière pour qu'ils conçoivent des projets emballants, s'ils ne prennent pas pour point de départ ce qui est important pour les gens auxquels sont destinés ces projets, et s'ils ne tentent pas de bâtir sur ce qui se fait dans la communauté, il est fort probable qu'ils n'obtiendront que très peu de résultats. Mais, si tu réussis à faire en sorte que la communauté participe à la conception des projets, et que les activités qui en découlent aident à renforcer ce qu'elle est en train de faire et ce qu'elle estime important pour son développement, alors, tu auras semé dans un terrain fertile.

J'ai déjà fait allusion au fait que les projets doivent être adaptés au rythme des gens, et non le contraire, c'est-à-dire s'attendre à ce que les gens s'adaptent au calendrier administratif ou politique des projets. J'irai même plus loin, en général il vaut mieux renforcer les structures existantes, bâtir sur ce qui existe déjà, plutôt que de tenter de repartir à zéro. Les TIC ne sont pas un but en soi, et il n'y a donc aucune raison de croire que les projets reliés aux TIC seront couronnés de succès s'ils ne s'adaptent pas au contexte local.

Il n'est pas rare dans le cadre des projets, que les gens soient tentés de tout balancer et de repartir à zéro, en essayant d'imposer une solution toute faite à la communauté. À la limite, on applique la solution dite du " conteneur intelligent " : un conteneur rempli d'équipements informatiques et autres, que l'on dépose dans une communauté en prétendant qu'il va résoudre les problèmes de développement. Ce genre d'initiative serait infiniment plus utile si elle était réalisée de concert avec une organisation existante et reconnue localement. Ce pourrait être une station de radio communautaire, une maison de la culture, une bibliothèque publique ou une école, bref, des organismes qui existent dans la communauté, qui en font partie et qui lui rendent des services utiles, qui constituent des lieux que les gens ont l'habitude de fréquenter et qui offrent des expériences auxquelles les TIC peuvent ajouter une dimension intéressante en ce qui a trait à de nouveaux outils de travail.

Ainsi, en prenant pour assises les pratiques sociales locales, les TIC aident à ouvrir la voie à la participation à l'univers global des idées, des expériences et des valeurs, de manière à ce que la mondialisation cesse de constituer une menace et devienne au contraire une valeur nouvelle, pleine de possibilités.

# Travailler en tenant compte des Sexospécificité

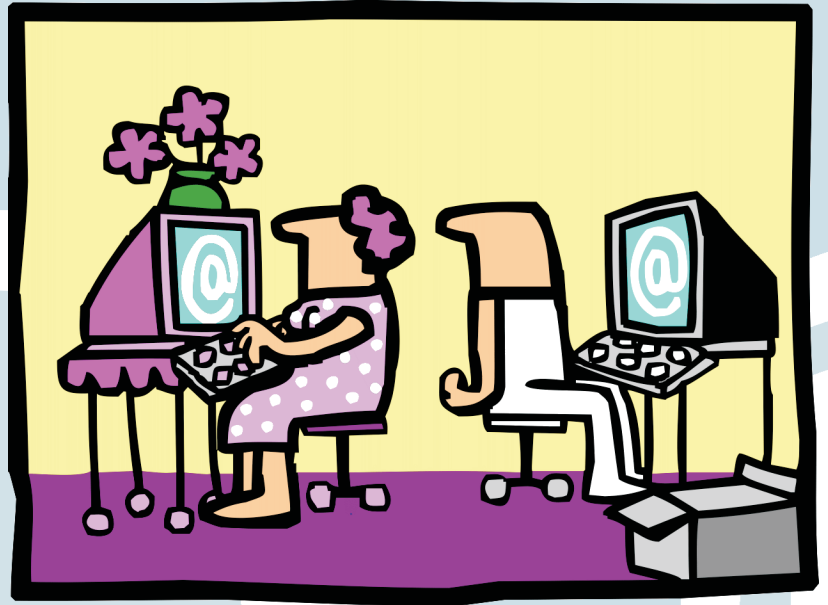
**Travailler en tenant compte des sexospécificités signifie tenir compte des différences qui existent dans la société et dans les rapports entre hommes et femmes.**

Combien de fois n'auras-tu pas constaté que l'on te traite de manière différente parce que tu es une femme! Je suis persuadé que même dans ton nouveau poste de secrétaire aux communications, tu dois sentir que l'on n'accorde pas le même crédit à tes opinions et à ton expérience que si tu étais un homme. C'est que dans nos sociétés, les relations entre hommes et femmes sont presque toujours inégales, les hommes ayant encore plus de privilèges, de chances et de reconnaissance que les femmes.

Dans les projets de TIC et de développement, ces différences entre hommes et femmes ont des répercussions non négligeables, étant donné que chaque groupe a des besoins et des capacités différentes résultant de bien d'autres inégalités attribuables à la couleur de la peau, à la religion, au nom de famille, au revenu, à l'endroit où l'on vit... Ainsi, les choses sont très différentes selon que l'on est une femme éduquée, une femme du monde comme toi, ou une femme simple comme Doris, ta femme de ménage, ou encore ses sœurs qui vivent toujours à la campagne dans des conditions proches de la misère. Imagine-toi si en plus d'être pauvres, Doris et ses sœurs étaient noires ou de race indigène, ou si leur langue maternelle était le quechua ou le kiché, les obstacles supplémentaires qu'elles auraient à surmonter ne serait-ce que pour avoir accès et utiliser Internet de manière substantielle comme ta fille, qui le fait tranquillement!

Travailler en tenant compte des sexospécificités signifie tenir compte des différences qui existent dans la société et dans les rapports entre hommes et femmes (et de manière plus étendue, d'autres formes de différences et d'inégalités telles la langue, la religion, l'origine ethnique ou la classe sociale), de façon à assurer que toutes les personnes puissent avoir les mêmes chances. Cependant, le point de vue sexospécifique signifie également concevoir des mesures ponctuelles qui viennent en aide aux femmes, et en général à tous ceux qui sont du côté le plus faible des relations de pouvoir, de manière à ce qu'ils puissent surmonter





les obstacles et s'appropriier les outils technologiques susceptibles de les aider à résoudre leurs problèmes et de répondre à leurs besoins propres.

C'est donc dire que l'on ne peut pas concevoir des programmes destinés à la population en général, ni évaluer leurs résultats et leur impact sur ladite population. Il faut plutôt introduire des mécanismes concrets pour que la vision et la réalité des femmes fassent partie des programmes, de sorte qu'elles puissent y participer de manière efficace. Il est également urgent de déterminer les effets particuliers qui touchent les femmes, et d'établir la manière dont les programmes peuvent aider (ou non) à transformer l'inégalité des rapports qui existent dans la société en raison du sexe, de la classe sociale ou de la race.

C'est là une question dont on parle depuis quelque temps, et qui a obtenu une certaine visibilité à l'issue du Sommet de Beijing. Néanmoins, bien que la sexospécificité soit prise en compte, ce n'est habituellement que de manière très superficielle. Comme il arrive souvent que les organismes internationaux assujettissent leur soutien aux projets à la mention de la question sexospécifique, on se contente d'y inscrire quelque chose pour la forme, sans vraiment en assurer le suivi. Dans les évaluations, la perspective sexospécifique se limite souvent à dénombrer les femmes qui assistent à des cours de formation ou celles qui utilisent un télécentre, sans aller au-delà pour tenter de comprendre les aspects qualitatifs, le fond des questions. Ce n'est là qu'un autre exemple de la "superficialité profonde", où le discours a préséance sur la substance et les gens.

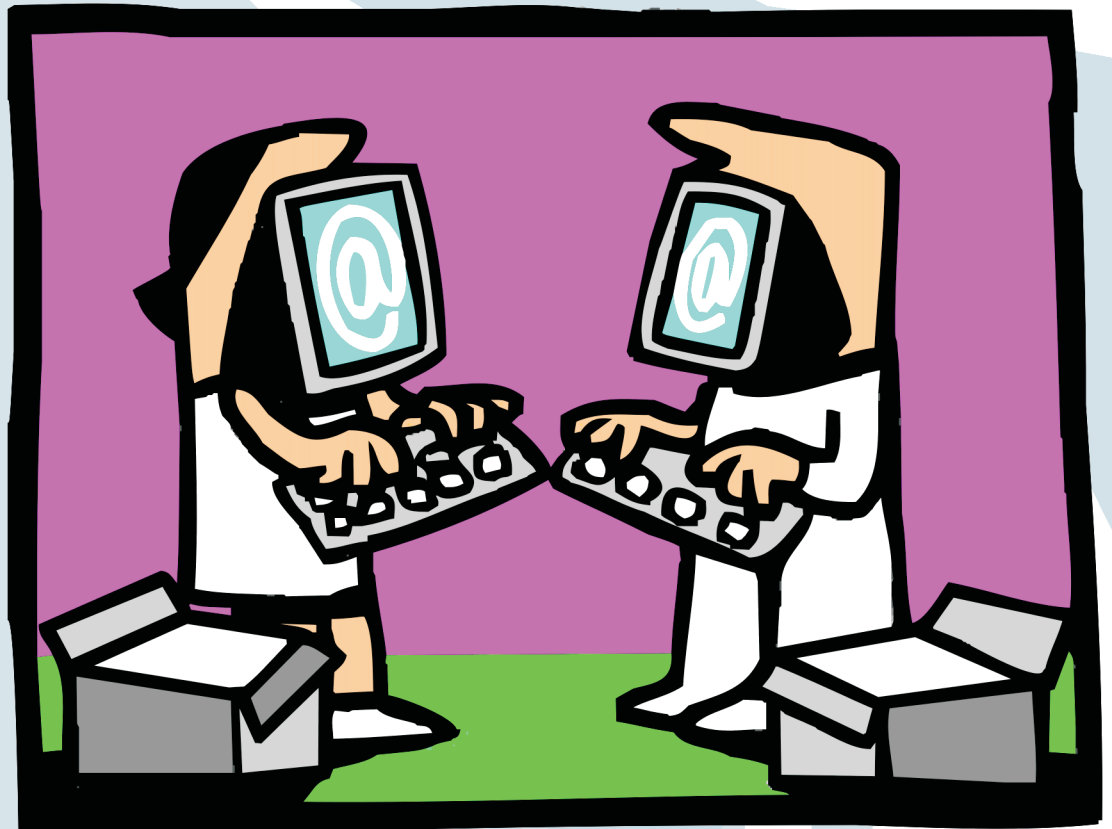
Le travail effectué dans une perspective sexospécifique peut être facilité quand ce sont des femmes qui prennent les décisions, comme toi en l'occurrence. Par exemple, au chapitre de la gestion des télécentres, nous avons constaté que les femmes ont tendance à s'avérer meilleures à cet emploi que les hommes, et plus sensibles aux besoins des clientes qui viennent demander des informations ou de l'aide. Toutefois, tu conviendras que le fait d'être femme ne veut pas dire que l'on soit automatiquement pour l'égalité des sexes, pas plus que le fait d'être un homme l'empêche. Après tout, il s'agit des relations entre les hommes et les femmes, et si l'on veut améliorer une relation il faut compter sur les deux parties intéressées.

# Parler en son propre nom

**Ce qui importe  
c'est  
d'apprendre à  
communiquer  
de la manière  
dont la  
communication  
se fait  
normalement  
entre les gens.**

Un jour, j'ai demandé à un groupe de femmes indigènes du Guatemala quel type d'informations elles souhaitaient trouver dans Internet. Ces femmes travaillaient dans leur communauté depuis plusieurs années avec divers outils de communication, et il a suffi de quelques ateliers de formation pour en faire des internautes. Leur réponse fut presque unanime: " Ce qui manque, c'est de l'information sur nos communautés. " Internet contient énormément d'informations sur une foule de choses, mais le plus facile c'est d'y trouver du contenu préparé par ceux qui détiennent le pouvoir, les gens du Nord, les Blancs; le plus courant c'est de trouver de l'information destinée au divertissement ou à la consommation, ce qui n'a que très peu d'utilité pour ceux qui travaillent au développement humain. Qui plus est, le peu de renseignements que l'on y trouve (et je dis peu en comparaison avec tout ce qu'on trouve sur d'autres questions) est généralement rédigé de telle sorte que ces informations sont difficiles à comprendre ou à utiliser par les personnes auxquelles, en principe, elles sont destinées. and or use for the people to whom it is supposedly directed.

Un problème grave en soi est que la plus grande partie de l'information dans Internet est écrite, et qu'il y a bien des gens qui, en admettant qu'ils puissent avoir accès au réseau, ne savent absolument pas écrire ou en tout cas pas suffisamment pour pouvoir utiliser cette information. Il y a en plus le problème de la langue : presque tout est en anglais. Et comme si ce n'était pas assez, les contenus sont présentés de manière non conviviale, c'est-à-dire qu'ils ne sont ni faciles à comprendre ni à utiliser, ou qu'ils n'ont rien à voir avec les besoins et les contextes locaux, qui sont justement les plus importants si l'on veut que les projets de développement aillent de l'avant. Nous avons déjà parlé de la notion du temps et des délais, ainsi que de ce qui est local par opposition à ce qui est mondial. Ce sur quoi je veux insister, ma chère tante, c'est que les contenus doivent être pertinents et adéquats pour le travail dans le domaine du développement humain. Et ce, non seulement en ce qui concerne le fond, mais aussi la forme.



Il arrive souvent que l'on doive traduire les informations disponibles dans Internet de sorte que celles-ci puissent être utiles aux gens d'une communauté. Cette traduction ne consiste pas seulement à transposer l'information d'une langue à une autre, mais à l'adapter, à lui donner une forme que les gens peuvent comprendre. Pour cela, il faut parfois utiliser d'autres technologies de communication telles la radio, la presse ou la télévision, mais aussi d'autres formes de communication comme les contes, les pièces de théâtre, les chansons, les réunions ou les ateliers de formation. Par exemple, les stations de radio communautaire jouent un rôle extrêmement important en convertissant les informations sous forme d'émissions radiodiffusées qui sont écoutées par beaucoup plus de gens par rapport à ceux qui sont capables de les lire sur Internet. De la même manière, les organisations non gouvernementales ou d'autres organisations de la société civile jouent un rôle de médiatrices, étendant la portée et les bienfaits de l'information bien au-delà des frontières de ceux qui ont un accès direct aux ordinateurs branchés au réseau.

Dans le fond, ce qui importe c'est d'apprendre à communiquer de la manière dont la communication se fait normalement entre les gens. C'est là une tâche beaucoup plus ardue qu'il ne semble de prime abord, parce que l'on a tendance à croire que tout le monde comprend ou s'intéresse à ce que l'on a à dire, mais ce n'est pas toujours le cas. En matière de TIC et de développement, il serait très important que les habitants des communautés auxquelles les projets sont supposés bénéficier puissent participer à la définition des enjeux, tant du point de vue des contenus et du format, de manière à ce que ces derniers correspondent à leurs besoins, leurs intérêts et aux formes de communication qui leurs sont propres. Enfin, il est urgent de rappeler qu'Internet n'est pas le seul outil de communication qui soit, et que si on veut en tirer le meilleur parti, l'idéal c'est de le combiner à d'autres formes de communication.

# Générer de nouvelles connaissances

**Les TIC jouent un rôle important dans le développement humain, dans la mesure où elles deviennent des outils pour générer de nouvelles connaissances utiles contribuant ainsi à transformer la réalité.**

**A**bordons maintenant le dernier volet de cette lettre, chère tante, qui n'est pas pour autant le moins important. Les TIC nous offrent un océan presque infini de nouvelles informations, plus que ni toi ni moi ne puissions espérer absorber durant notre vie. Néanmoins, les TIC ne nous offrent pas le savoir. Le savoir c'est nous qui le constituons, nous les êtres humains, et il n'y a pas de technologies ou de connexion au monde qui peut le faire à notre place. Accumuler des informations n'est pas synonyme de générer des connaissances. Bien au contraire, le fait d'être inondé de nouvelles informations à chaque instant risque plutôt de paralyser les choses. Il y a tant d'informations disponibles que l'essentiel nous échappe. Et comme ces eaux turbulentes coulent sans arrêt, elles ne nous laissent pas le temps de penser, de réfléchir, d'approfondir nos idées dans le calme de manière à ce que l'on puisse véritablement générer de nouvelles connaissances. Nous pataugeons dans une "superficialité profonde", dans l'illusion d'un savoir, quand en fait nous sommes intoxiqués par un excès de données. *have knowledge, but we are simply intoxicated by data overload.*

Les TIC ouvrent la voie à de nouvelles possibilités de collaboration sans frontières géographiques, permettant qu'une multitude de personnes échangent des idées sans devoir être dans un même lieu. Il va sans dire qu'il est parfois bon de se rencontrer face à face, comme nous l'avons fait encore tout récemment à Cajamarca, car la conversation en personne est toujours beaucoup plus enrichissante. Mais le travail à distance offre des occasions inédites pour élaborer collectivement de nouvelles connaissances.

L'éducation est l'un des domaines où les TIC offrent le plus grand nombre de possibilités, dans la mesure où elles permettent également un changement radical dans la manière de comprendre les processus de l'apprentissage et de l'enseignement. Il ne s'agit aucunement de continuer à faire les choses comme avant, mais de les faire à l'aide des nouvelles technologies. Non plus qu'il ne saurait s'agir de remplacer les instituteurs et institutrices par des





écrans et des logiciels. Le défi c'est de faire de l'éducation un véritable processus d'apprentissage et d'échange pour former des citoyennes et des citoyens conscients, capables de participer activement à la construction de leur avenir. Les TIC peuvent aider ce processus, mais la solution ne se résume pas tout simplement à installer un ordinateur dans chaque salle de classe et offrir des programmes d'éducation à distance par Internet.

D'avantage que des ordinateurs et de la connectivité, ce dont nous avons besoin c'est de formation pour apprendre à utiliser les ressources technologiques de manière efficace, pour apprendre à nager dans l'océan des informations sans se noyer, et pour apprendre à s'approprier ce qui est utile pour résoudre les problèmes concrets du monde réel. Les TIC jouent un rôle important dans le développement humain, dans la mesure où elles deviennent des outils pour générer de nouvelles connaissances utiles contribuant ainsi à transformer la réalité.

Voilà peut-être pourquoi tant de gens remettent en question l'utilité du Sommet de la Société de l'information qui doit avoir lieu prochainement: parce que la contribution réelle au développement ne réside pas dans la possibilité de traiter et d'accumuler des informations, mais dans la capacité de générer de nouvelles connaissances. Les TIC ne sont qu'une partie de cette opération. Pour générer des connaissances nouvelles, il faut des gens capables de penser et disposant de temps pour le faire. Malheureusement, c'est peut-être là une dimension que la société de l'information n'est pas particulièrement apte à promouvoir.

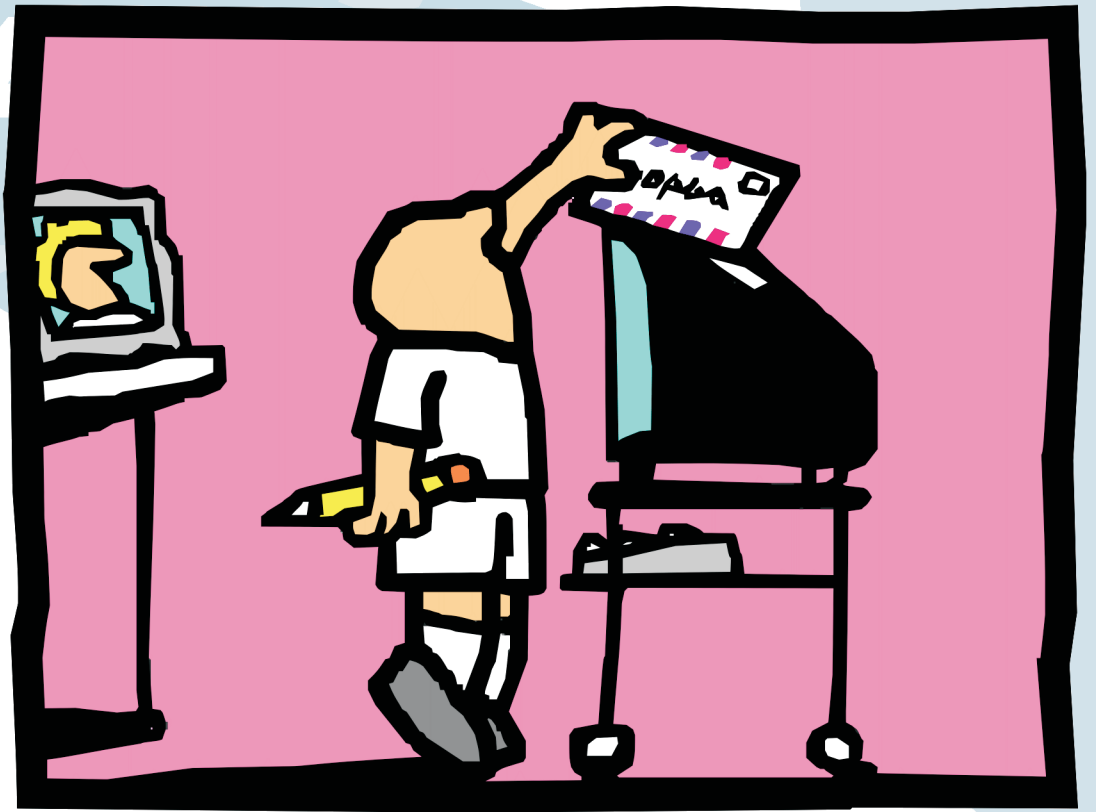
# Conclusion

Sur ce, ma chère tante Ofelia, je dois penser à mettre un point final à ma lettre, qui commence à se prolonger un peu trop, d'autant plus que tu as sans doute avoir autre chose à lire. Tu auras peut-être du mal à le croire, mais je me suis efforcé d'être aussi bref que possible; c'est que, vois-tu, ces idées auraient été difficilement exprimables par télégramme ou dans sa version moderne, Power Point. J'espère qu'elles te seront utiles pour faire face aux nombreuses pressions que tu devras subir de tous côtés, à présent que tu t'engages dans le processus visant à définir des politiques publiques en matière de TIC et de développement humain.

De part et d'autre, il y aura des intérêts politiques et économiques très puissants qui tenteront d'influencer les décisions dans telle ou telle direction. Ce que j'ai tenté de faire, c'est de partager avec toi une vision du sujet des TIC et du développement qui reflète ce que l'on pourrait appeler les intérêts sociaux dans ce domaine. En un mot, ce que je te t'invite à faire, c'est de prendre en compte que les politiques favoriseront le développement humain si elles sont orientées vers les buts suivants (je te les rappelle ici en guise d'aide-mémoire):

- Élaborer des solutions concrètes
- Aller de l'avant en respectant le rythme de la Collectivité
- Apprendre de nos erreurs
- S'approprier une communication mondialisée
- Travailler en tenant compte des sexospécificités
- Parler en son propre nom
- Générer de nouvelles connaissances





Il y a beaucoup d'autres personnes en Amérique latine et dans les Caraïbes (ou, si tu préfères, les Antilles) qui travaillent dans cette perspective sociale dans l'utilisation des TIC. Chacune d'elles aura sûrement une manière différente d'insister sur les idées que je t'ai présentées, mais sur la base de ce que j'ai entendu, la plupart seront d'accord avec la perspective plus large dans laquelle je les ai situées. Je suis persuadé tu voudras éventuellement en savoir plus sur la question et sur la manière dont d'autres personnes de la région sont en train de s'en occuper. Pour ma part, je me ferai un véritable plaisir de t'introduire auprès de ces hommes et ces femmes, ou je pourrais te transmettre quelques-uns de leurs derniers écrits. N'hésite pas à me faire signe si cela t'intéresse.

Je te dis au revoir, bien que je n'aie pas tellement envie de mettre fin à ce dialogue. Mais, pour qu'il s'agisse bien d'un dialogue et non d'un monologue, il me faut m'arrêter ici et attendre ta réponse et tes commentaires.

Je t'embrasse bien fort,

Ton neveu,

*Emilio*

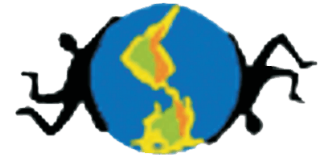
# Lettre à tante Ofelia:

Sept postulats pour le développement dans l'équité à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la communication

©Ricardo Gómez et Benjamín Casadiego 2002

Ce texte s'est inspiré d'une discussion de groupe lors de l'atelier "Intercambio de Experiencias sobre Apropiación Social de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y el Caribe", organisé para ITDG ([www.itdg.org.pe](http://www.itdg.org.pe)) à Cajamarca, Pérou en mars 2002. Nous remercions tous les apports et les commentaires de ceux et celles qui participèrent à cette discussion ou qui ont commenté des versions préliminaires du texte. Les auteurs assument toutefois la responsabilité du contenu final.

**Participants à l'atelier:** Miguel Saravia, ITDG, Perú; ; Andrew Scott ITDG, Inglaterra; Michel J. Menou, London City University, Inglaterra; Giovanna Tipán, Fundación Chasquinet, Ecuador; José Ignacio López Silva, Red de Desarrollo Sostenible, Nicaragua; Irma Alicia Suárez, SICOM, México; Juan Fernando Bossio, ITDG, Perú; Scott Robinson, Universidad Metropolitana México, DF, USA; Yacine Khelladi, Kalalú Danza, República Dominicana; Patricio Dobree, Radio Trinidad, Asunción, Paraguay; Bruce Girard, COMUNICA, Holanda; Roxana Bassi, Secretaría de Comunicaciones, Argentina; Fermín Torrejón, Proyecto Purhuay, Perú; Lester Echevarría, Centros Electrónicos de Negocios, Guatemala; Maicu Alvarado, Centro peruano de estudios sociales, Perú; Wilder Alberto Walca, Proyecto Radiodifusoras Chilala, Perú; Cecilia Solís, ITDG, Perú; Aldo Pereyra, SIRU, Perú; Cecilia Fernández, Proyecto de Telefonía Rural ITDG, Perú; Benjamín Casadiego, Fundación Raíces Mágicas, Colombia; Dora Molina Galdámez, CONAMYPE, México; Doris Mejía, ITDG, Perú; Erick Aquino, Asesoría Cultural BBVA Trujillo, Perú; Horacio Gustavo Ruiz, Asociación de Mujeres Warimi Sayajsunqo, Argentina; Julie McCarthy, Proyecto ARTPAD, Inglaterra; Luis Cáceres, AEDES, Perú; Nair Carrasco, Red Peruana de Lactancia Materna, Perú; Patricia Díaz, FITELE, Perú; Pedro Vidarte, Proyecto de Alfabetización ITDG, Perú; Rafael Hernández, INFODEV, USA; Ricardo Gómez, Internacional Development Research Centre, Canadá; Rolando Pacheco, ITDG, Perú; Sandro Venturo, RCP, Perú; Tania Sánchez, Telecentro Infodes ITDG, Perú; Vilma Rocío Almendra Quiguanás, Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca, Colombia.



PAN Américas

**PAN-Amériques** appuie des programmes de recherche sur l'utilisation sociale et l'impact des technologies de l'information et des communications pour le développement humain en Amérique latine et aux Antilles.

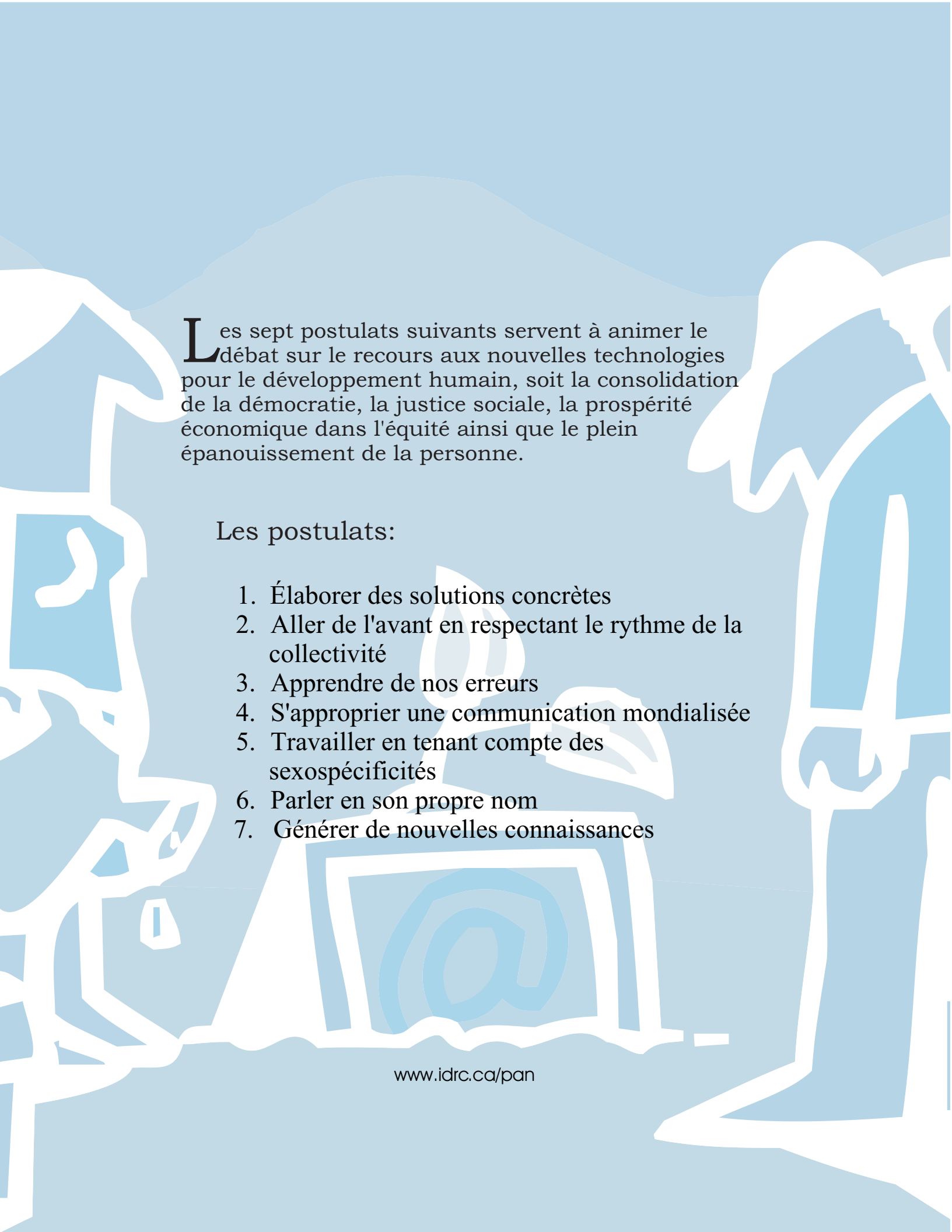


**La Fondation Raíces Mágicas** réalise des études en recherche culturelle à Ocaña, Colombie et appuie des processus éducatifs innovateurs sur l'utilisation de technologies de l'information et des communications dans des écoles de l'Amérique latine et des Antilles.



**SOLUCIONES PRÁCTICAS  
PARA LA POBREZA**

L'ITDG est une organisation de coopération technique internationale travaillant avec des populations mal nanties en ressources pour trouver des solutions pratiques à la pauvreté à partir de l'utilisation de technologies appropriées.



**L**es sept postulats suivants servent à animer le débat sur le recours aux nouvelles technologies pour le développement humain, soit la consolidation de la démocratie, la justice sociale, la prospérité économique dans l'équité ainsi que le plein épanouissement de la personne.

#### Les postulats:

1. Élaborer des solutions concrètes
2. Aller de l'avant en respectant le rythme de la collectivité
3. Apprendre de nos erreurs
4. S'approprier une communication mondialisée
5. Travailler en tenant compte des sexospécificités
6. Parler en son propre nom
7. Générer de nouvelles connaissances